

RH Fábrica

Fevereiro, 2017 | São Paulo, Brasil

# CONDUÇÃO DE ATENDIMENTO

# OBJETIVO

Orientações sobre Princípios Básicos de atendimentos.

## AGENDA

**Você sabe conduzir uma ligação telefônica?**

Atenção para estes pontos:

- Linguagem;
- Ritmo;
- Equilíbrio;
- Postura Afetuosa e Prestação;
- Cordialidade;
- Profissionalismo;

## LINGUAGEM

Use boa linguagem, busque sempre expressões corretas utilizando nossa Língua Portuguesa.

Utilize as formas de tratamentos Sr, Sr(a), Por favor, Com licença, Aguarde ou Obrigado por aguardar, sempre que for necessário.

Evite Gírias, Intimidades, Apelidos, Nomes irônicos ou pronomes que indiquem tratamentos inadequados como *“querido(a)”*, *“meu bem”*, *“Tchau Tchau”* e etc...



## RITMO

Não seja ansioso demais, isso pode fazer você cometer erros desnecessários.



Será adequado encontrar um meio termo entre falar devagar ou rápido, dessa maneira o interlocutor vai entender perfeitamente a mensagem.

Mantendo seu ritmo de atendimento você estará cuidando também de saúde evitando o desgaste físico e mental.

## EQUILIBRIO

Se você encontra com um cliente difícil, menos educado ou mais arreadio, use a inteligência para contornar o problema.



Para isso, ouça seu cliente atentamente, jamais seja hostil, mantenha a cordialidade. Agindo desta forma você manterá a sua imagem intacta e não prejudicará seu atendimento ou a sua imagem como profissional.

## POSTURA AFETUOSA E PRESTAÇÃO

Ao atender o telefone, você deve demonstrar para interlocutor uma postura de quem quer ajuda-lo, de quem se importa com seus problemas.



Atitudes negativas, com tom de voz desinteressado, melancólico e enfadonho contribuem para a desmotivação de seu interlocutor.

## CORDIALIDADE

Zeze sempre pelo bom atendimento.

Sem o espírito de cordialidade e cortesia não há relação profissional que dê certo. Então é sempre bom ser cortes.



Para você, porque soma qualidade ao seu perfil. Para o cliente, porque sabe que encontra na outra ponta da linha, consideração profissional.

## PROFISSIONALISMO

Independente de lidar com reclamações, ouvir problemas ou ter que contornar o estresse de clientes, o atendimento telefônico tem alguns princípios que permitem o bom convívio



No processo de ouvir, falar, e responder nunca poderemos perder o nosso lado profissional, uma distração durante este processo, por mínima que seja afetará todo o nosso resultado.

## DICA



Atenda até o 2º toque quando o telefone tocar (De acordo com Checklist).



Saiba escutar. Anote o nome da pessoa com quem está falando e os pontos chave da conversa.



Chame o cliente pelo nome, utilize sempre as formas de tratamento Sr, Sra., peça “por favor”, “com Licença”, solicite que o cliente aguarde em linha sempre que se ausentar, se justifique e agradeça sempre ao retornar.

## DICA



Não deixe o cliente esperando na linha. Evite ao máximo pausas longas durante a conversação.



Tenha informações suficientes para responder seu cliente, esteja ciente de todas as informações, e tenha postura e firmeza na voz passando assim tranquilidade e segurança ao cliente.



Não desligue o telefone antes do cliente, lembre-se que para o cliente você é a Empresa, desligar o telefone no mínimo deixaria uma má impressão para o cliente.

# ATENÇÃO:

## DICA



“Ao observar todos os pontos, você, e a sua empresa, estarão aptos para prestar um atendimento telefônico de excelência”.

# Obrigado!

ATENTO.COM

ATENTO

8/6/2018

13